



Een onpartijdig oordeel

## 03 Klachtenregeling

Voor wie werkt de commissie?

## 04 Wat is een geschil?

Hoe werkt de Klachten Advies Commissie?

## 05 Hoe lang duurt de behandeling?

Hoe kunt u een klacht indienen?

## 06 Reglement

## 14 Bijlage bij het reglement

## 16 Aantekeningen

## 19 Formulier Klachten Advies Commissie

# Een onpartijdig oordeel

## Klachtenregeling Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Daar valt niet aan te ontkomen. Ook uw verhuurder (HW Wonen) maakt die en doet wel eens iets wat u niet bevalt. In de meeste gevallen worden vergissingen snel rechtgezet, maar dat gebeurt helaas niet altijd. Dan groeit een klacht uit tot een geschil.

De Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard is er om met een geschil-situatie tussen u en HW Wonen te helpen. In deze brochure kunt u lezen wat een geschil is, hoe u een geschil aan de Klachten Advies Commissie kunt voorleggen en op welke manier deze commissie werkt.

**Een klachten- of geschillencommissie is een officieel, onafhankelijk orgaan dat geschil-situaties beoordeelt en onpartijdige uitspraken doet. Sinds 1 januari 2003 bestaat de Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard. Deze commissie staat ten dienste van HW Wonen.**

De commissie telt drie leden en een voorzitter. De voorzitter en leden worden benoemd door de directeur-bestuurder van HW Wonen na advies van de huurders-organisaties. De benoeming vindt plaats op voordracht van de zittende leden van de Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard. De werkwijze van de Klachten Advies Commissie is vastgelegd in een reglement, dat u verderop in deze brochure vindt.

## Voor wie werkt de commissie?

De Klachten Advies Commissie is er voor alle huurders van HW Wonen, die bij de corporatie de klachtenprocedure hebben doorlopen. Bent u huurder of voormalig huurder en voelt u zich persoonlijk benadeeld door HW Wonen en komt u er samen niet meer uit? Dan kunt u de Klachten Advies Commissie om een onpartijdig oordeel vragen.

*Alle brieven en andere stukken, die van belang zijn worden gelezen en betrokken personen worden gehoord.*

## Wat is een geschil?

Er bestaat een belangrijk onderscheid tussen een 'klacht' en een 'geschil'. Niet ieder probleem dat zich voordoet, komt voor behandeling door de Klachten Advies Commissie in aanmerking. U heeft zich bijvoorbeeld geërgerd aan een foutieve bankafschrijving, een slecht uitgevoerde reparatie of u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan. Dit zijn voorbeelden van klachten waarmee u niet rechtstreeks naar de Klachten Advies Commissie kunt gaan. In deze gevallen neemt u eerst contact op met HW Wonen. Vervolgens wordt de procedure voor de interne afhandeling van klachten opgepakt.

De medewerkers van HW Wonen en in tweede instantie de directeur-bestuurder van HW Wonen, proberen uw klacht uiteraard zo goed mogelijk op te lossen. Helaas gebeurt het soms dat beide partijen het niet eens met elkaar worden. De klacht blijft bestaan. Pas dan is er sprake van een 'geschil' en is er een rol weggelegd voor de Klachten Advies Commissie.

## Hoe werkt de Klachten Advies Commissie?

Om uw geschil in aanmerking te laten komen voor behandeling door de Klachten Advies Commissie, moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden. Deze zijn:

- › u voelt zich persoonlijk in uw belangen geschaad;
- › de situatie is ontstaan door toedoen of nalatigheid van HW Wonen;
- › het probleem is een corporatieaangelegenheid;
- › u heeft geprobeerd met HW Wonen het probleem op te lossen en de klachtenprocedure van de woningcorporatie is volledig gevolgd.

Niet in aanmerking komen zaken die onder de verantwoordelijkheid vallen van de overheid (woonruimteverordening), van andere instanties of die al bij een andere instantie in behandeling zijn zoals de huurcommissie.

Als de Klachten Advies Commissie uw verzoek tot behandeling ontvangt, wordt eerst beoordeeld of het geschil aan de hiervoor genoemde voorwaarden voldoet. Is dat niet zo?

Dan ontvangt u daarvan een schriftelijk bericht. Natuurlijk met daarin opgenomen de reden van afwijzing. Neemt de commissie uw verzoek wel in behandeling? Dan krijgt u daarvan ook schriftelijk bericht. Vervolgens stelt de commissie een grondig onderzoek in.

Alle brieven en andere stukken, die van belang zijn worden gelezen en betrokken personen worden gehoord. Voor de vergadering waar uw geschil wordt behandeld, wordt u en een vertegenwoordiger van HW Wonen uitgenodigd. U krijgt de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Het is ook mogelijk dat de commissie nog andere personen, die een bijdrage kunnen leveren, uitnodigt of raadpleegt.

Als het onderzoek is afgerond, komt de commissie tot een oordeel. De uitspraak van de commissie heeft een zwaarwegend karakter. De commissie brengt haar advies uit aan u en aan de directie van HW Wonen. De directie neemt de uiteindelijke beslissing. Wanneer de directie van het zwaarwegend advies van de commissie afwijkt, worden de argumenten daarvoor in een brief aan u aangegeven.

## Hoe lang duurt de behandeling?

Het reglement van de Klachten Advies Commissie noemt een aantal termijnen waaraan de behandelingstijd is gebonden. U wordt zo mogelijk binnen drie weken na ontvangst van uw verzoek tot behandeling uitgenodigd om uw verhaal toe te lichten. **Binnen vier weken na behandeling van uw klacht, kunt u de uitspraak verwachten. De bedoeling is dat het geschil snel wordt beoordeeld en afgehandeld. Maar ook zorgvuldigheid is belangrijk. Daarom moet u in de praktijk rekening houden met een totale behandelingstijd van enkele maanden.**

## Hoe kunt u een klacht indienen?

De Klachten Advies Commissie behandelt alleen schriftelijke verzoeken. Wilt u een verzoek indienen? Maakt u dan gebruik van het klachtenformulier die achter in de brochure is bijgesloten.

**Nadat de interne klachtenprocedure bij HW Wonen is doorlopen, ontvangt u een klachtenformulier van de Klachten Advies**

*In de praktijk moet u rekening houden met een  
behandelingstijd van enkele maanden.*

**Commissie.** Vult u dit formulier zo volledig en duidelijk mogelijk in. Laat duidelijk blijken van wie het verzoek afkomstig is. Zorg ervoor dat uw naam en adres vermeld zijn.

Stuurt u ons het ingevulde en ondertekende formulier en eventuele bijlagen (correspondentie HW Wonen of derden). Ons adres is:  
Regionale Klachten Advies Commissie  
Hoeksche Waard  
Postbus 1502  
3260 BA Oud-Beijerland

## Reglement Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard

### Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

**Corporatie:**

Stichting HW Wonen.

**Directeur-bestuurder:**

De directeur-bestuurder van stichting HW Wonen.

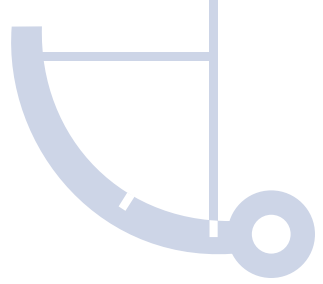
**Regionale Klachten Advies Commissie  
Hoeksche Waard:**

de klachtencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector). Hierna te noemen Klachten Advies Commissie.

**Klager:**

de huurder, alsmede:

- a. de medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek;
- b. de persoon, bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;
- c. degene die de woongelegenhed met toestemming van de toegelaten instelling huurt van een huurder die haar huurt van die toegelaten instelling;
- d. de ex-huurder;
- e. een groep personen, samengesteld uit huurders welke aantoonbaar vertegenwoordigd zijn;
- f. bestuursleden (of diens vertegenwoordigers) van een Vereniging van Eigenaren;
- g. verkopers in het kader van Verzilverd Wonen van HW Wonen.

**Klacht:**

een van een klager afkomstig klachtenformulier, gericht aan de Klachten Advies Commissie, waaruit blijkt dat klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen door handelen, of juist het ontbreken daarvan, van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam.

**Klachtenformulier:**

een door de Klachten Advies Commissie vastgestelde vragenlijst.

**Artikel 2: Taak van de Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard**

1. De Klachten Advies Commissie doet bij wege van zwaarwegend advies <sup>1)</sup> uitspraak <sup>2)</sup> over voorgelegde klachten verband houdend met:
  - de mutatieprocedure en mutatiekosten;
  - de naleving van de huurovereenkomst, onverminderd het bepaalde in artikel 4; alsmede voorgelegde klachten over

onderhoud en geriefsverbeteringen, inclusief de klachten betrekking hebbend op de gedoogplicht van de huurder.

2. Indien klager niet akkoord gaat met een bindend advies met betrekking tot de in het eerste lid genoemde klachten doet de Klachten Advies Commissie slechts bij wege van advies uitspraak over de in het derde lid genoemde klachten.
3. De Klachten Advies Commissie adviseert over klachten betreffende het personeel <sup>3)</sup> van de corporatie en door de corporatie ingeschakelde derden, alsmede over klachten betreffende de servicekosten en de kwaliteit van de geleverde goederen en diensten, voorzover deze klachten niet voor behandeling door de huurcommissie in aanmerking komen.
4. De Klachten Advies Commissie heeft de bevoegdheid te adviseren over procedures en werkwijzen die de corporatie hanteert.
5. Het bestuur van de corporatie stelt klager schriftelijk en binnen 4 weken na verzen-

## Het reglement van de Klachten Advies Commissie wordt voorgelegd aan de huurdersorganisatie en deze zal van voorgenomen besluiten op de hoogte worden gesteld.

ding van de uitspraak gemotiveerd in kennis van haar besluit op het in de leden 1, 2 en 3 vermelde advies.

6. Indien het bestuur van de corporatie het in de leden 2 en 3 vermelde advies niet of niet geheel volgt, deelt zij aan klager en de Klachten Advies Commissie schriftelijk mee waarom zij van dat advies is afgeweken.

7. De procedure van besluitvorming van de Klachten Advies Commissie en de reactie van de corporatie is te onderscheiden in een aantal fasen, waarvoor termijnen <sup>4)</sup> gelden. De rechter zal echter slechts dan het advies buiten beschouwing laten in het geval deze naar het oordeel van de rechter wat de inhoud of de wijze van totstandkoming betreft van zodanige aard is, dat het in strijd met de redelijkheid en de billijkheid zou zijn om het advies in stand te laten.

8. De Klachten Advies Commissie kan optreden als arbiter in een geschil tussen een huurdersorganisatie <sup>5)</sup> en de corporatie. Het geschil kan slechts betrekking hebben op een tussen deze

huurdersorganisatie en corporatie gesloten convenant en kan slechts aan de Klachten Advies Commissie worden voorgelegd als de betreffende huurdersorganisatie en corporatie de bevoegdheid van de Klachten Advies Commissie in deze zijn overeengekomen. Het reglement van de Klachten Advies Commissie wordt voorgelegd aan de huurdersorganisatie en deze zal van voorgenomen besluiten op de hoogte worden gesteld.

9. De Klachten Advies Commissie doet bij wege van advies uitspraak over de grond van lid 8 voorgelegde geschillen.

### Artikel 3: samenstelling en benoeming

1. De Klachten Advies Commissie bestaat uit maximaal vijf leden en treedt op in een samenstelling van tenminste drie leden. Tenminste drie leden zijn nodig om een advies te kunnen formuleren.

2. De leden worden benoemd en ontslagen door de directeur-bestuurder. De benoeming zal plaatsvinden op voordracht <sup>6)</sup> van de leden van de

Klachten Advies Commissie. De directeur-bestuurder dient binnen zes weken na een voordracht tot benoeming schriftelijk haar besluit aan de Klachten Advies Commissie kenbaar te maken. De voorzitter wordt in functie benoemd. Geen der leden heeft een relatie <sup>7)</sup> als bestuurder, werknemer, toezichthouder of huurder met de corporatie.

3. Tenminste een der optredende leden heeft een afgeronde juridische opleiding gevolgd.
4. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De Klachten Advies Commissie stelt een rooster van aftreden vast. De Klachten Advies Commissie dient drie maanden voor de in het rooster genoemde datum van aftreden, een voordracht tot (her)benoeming aan de directeur-bestuurder te doen. Tussentijds benoemde leden zitten de termijn uit van degene waarvoor zij in de plaats zijn getreden.

5. Het lidmaatschap van de Klachten Advies Commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4;
  - het met inachtneming van een termijn van twee maanden opzeggen van het lidmaatschap bij de directeur-bestuurder;
  - overlijden;
  - een daartoe strekkend gemotiveerd besluit op basis van unanimititeit/consensus van de directeur-bestuurder;
  - een omstandigheid genoemd in artikel 3 lid 2.
6. Een door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn aftredend lid van de Klachten Advies Commissie, is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar. Maximale zittingsduur is drie termijnen.

#### **Artikel 4: Bevoegdheid**

1. Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs deelt de Klachten Advies Commissie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in de behandeling wordt genomen en dat dergelijke klachten tot de

## De Klachten Advies Commissie nodigt klager en de corporatie binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten.

competentie van de huurcommissie dan wel de kantonrechter behoren.

2. De Klachten Advies Commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. De Klachten Advies Commissie bericht klager daaromtrent schriftelijk.

3. Indien de Klachten Advies Commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, neemt zij de klacht op deze grond niet in behandeling en deelt dat schriftelijk aan de klager mee.

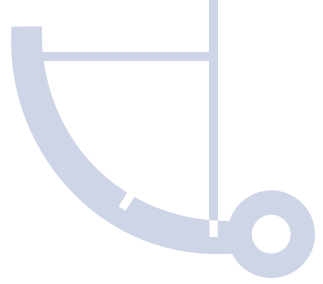
4. Indien de Klachten Advies Commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van de corporatie kan worden opgelost en deze daartoe naar haar oordeel nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is gesteld, kan zij afzien van behandeling van de klacht en deze ter behandeling teruggeven aan de

werkorganisatie van de corporatie. De klacht dient alsdan binnen een maand door de werkorganisatie te worden afgedaan. Mits de aard en omvang van de te treffen voorziening dit toestaat, anders kan in overleg met de Klachten Advies Commissie hiervan worden afgeweken en een termijn worden bepaald. De corporatie informeert de Klachten Advies Commissie over de wijze waarop dit is geschied. Over de actie van de corporatie wordt klager door de Klachten Advies Commissie schriftelijk geïnformeerd.

5. In het geval van meerdere individuele, maar overigens identieke, klachten kunnen deze worden gebundeld, tenzij klagers daartegen zwaarwegende bezwaren naar voren brengen, zulks ter beoordeling van de Klachten Advies Commissie.

### Artikel 5: Doorzenden stukken

1. De klager en de corporatie dienen alle belangrijke en relevante stukken die betrekking hebben op de klacht, evenals die verzocht zijn door de Klachten Advies Commissie, vóór de vergadering aan de



Klachten Advies Commissie te hebben overgelegd.

2. De aan de Klachten Advies Commissie overgelegde stukken worden door de Klachten Advies Commissie aan de andere partij doorgezonden, tenzij het zeer omvangrijke stukken betreffen. Partijen worden hieromtrent nader geïnformeerd. In alle gevallen kunnen partijen inzage vragen bij het secretariaat.

### **Artikel 6: Voorbereiden van de vergadering**

1. Indien de klacht van een klager, gericht aan de corporatie, niet tot tevredenheid van klager door de corporatie wordt opgelost, kan klager binnen een redelijke termijn nadat de klacht aan de corporatie is voorgelegd de klacht schriftelijk bij de Klachten Advies Commissie aanhangig maken.
2. Klager krijgt onverwijld, van of namens de Klachten Advies Commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. Ingeval van niet-ontvankelijk zijn van

de klacht wordt dit binnen twee weken schriftelijk bericht. In beide gevallen wordt klager tevens het Reglement Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard toegezonden. Klager kan tegen de niet-ontvankelijkverklaring binnen een termijn van twee weken, schriftelijk en met redenen omkleed bezwaar aantekenen bij de Klachten Advies Commissie.

3. De Klachten Advies Commissie nodigt klager en de corporatie binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf werkdagen.
4. De voorzitter van de Klachten Advies Commissie kan op verzoek van klager of corporatie, verlof verlenen tot het aanhangig maken van een spoedgeschil in alle zaken waarin uit hoofde van onverwijlde spoed een onmiddellijke beslissing wordt vereist of nuttig geoordeeld. In het geval het verlof wordt geweigerd zal de verzoker dit schriftelijk worden meegedeeld.

## *De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten.*

5. De zitting is niet openbaar. De Klachten Advies Commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De Klachten Advies Commissie is gehouden de klager en de corporatie bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

### **Artikel 7: De vergadering**

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De corporatie en de klager mogen zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan.
2. Wanneer de Klachten Advies Commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

### **Artikel 8: Benoeming deskundigen**

1. De Klachten Advies Commissie kan, met het oog op de behandeling van een bij de Klachten Advies Commissie aanhangig gemaakte klacht, één of meer deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een vergadering van de Klachten Advies Commissie.
2. De leden van de Klachten Advies Commissie kunnen in de vergadering aan de in het eerste lid bedoelde personen inlichtingen en adviezen vragen.
3. Één of meer deskundigen kunnen eveneens worden uitgenodigd een schriftelijk advies uit te brengen met betrekking tot een bij de Klachten Advies Commissie aanhangig gemaakte klacht.
4. De kosten die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor het raadplegen van deskundigen door de Klachten Advies Commissie komen ten laste van de corporatie.
5. De directeur-bestuurder zal van de in het vierde lid gemaakte kosten, voorzover mogelijk, vooraf in kennis worden gesteld.

### **Artikel 9: De werkwijze van de Klachten Advies Commissie**

1. De Klachten Advies Commissie kiest uit haar midden één vice-voorzitter. De vice-voorzitter wordt niet benoemd door de directeur-bestuurder.
2. De Klachten Advies Commissie brengt aan de directeur-bestuurder van de corporatie jaarlijks een verslag uit van haar werkzaamheden en van hetgeen dat jaar gepasseerd is.
3. De Klachten Advies Commissie wordt ondersteund door het secretariaat <sup>8)</sup>.

### **Artikel 10: Stemmen**

1. De Klachten Advies Commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij vier leden geeft de voorzitter de doorslag.
2. Ieder lid stemt zonder lastgeving of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als tenminste drie leden aanwezig zijn.

### **Artikel 11: Uitspraak van de Klachten Advies Commissie**

De Klachten Advies Commissie beslist buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar uitspraak schriftelijk uit aan de corporatie en de klager.

### **Artikel 12: Wijziging en vaststelling reglement**

Dit reglement kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurder nadat de huurdersorganisatie van de corporatie, genoemd in artikel 1, alsmede de leden van de Klachten Advies Commissie, in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

Aldus vastgesteld te Oud-Beijerland op 16 maart 2010 in de vergadering van de directeur-bestuurder en de Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard.

# Bijlage bij het Reglement Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard

## Verklarende tekst

### Artikel 2.1 1)

**Advies:** De Klachten Advies Commissie brengt een advies uit aan de corporatie. Ter aanvullende informatie: gezien het belang en de betrokkenheid dat de corporatie heeft bij het functioneren van de Klachten Advies Commissie, volgt de corporatie gebruikelijk het advies van de Klachten Advies Commissie op. Het al of niet bindend verklaren van een advies in het reglement is een vrije keuze, echter in de praktijk blijkt een advies altijd bindend te zijn.

### Artikel 2.1 2)

**Uitspraak:** Bericht van het standpunt van de Klachten Advies Commissie.

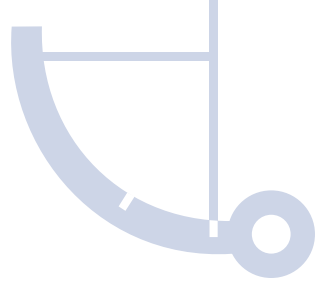
### Artikel 2.3 3)

**Personeel:** Inclusief de directeur-bestuurder. Betreft het de directeur-bestuurder dan gaat een afschrift van de klacht naar de Raad van Commissarissen.

### Artikel 2. 4)

**Termijn:** Termijn: de procedure van besluitvorming van de commissie en reactie van de corporatie is te onderscheiden in een aantal fasen, waarvoor de volgende termijnen van toepassing zijn:

- a.** bevestiging ontvangst geschil: per omgaande.
- b.** uitnodiging huurder voor toelichting: binnen een maand.
- c.** besluitvorming commissie: geen termijn met oog op diversiteit in complexiteit geschillen; wel tussentijdse informatie met betrekking tot de stand van zaken indien besluitvorming langdurig is.
- d.** mededeling besluitvorming aan huurder: binnen vier weken na besluitvorming.
- e.** beslissing corporatie op advies: huurder hoort binnen twee weken na ontvangst van advies, wat het besluit is van de corporatie.



### Artikel 2.8 5)

**Huudersorganisatie:** de huurdersverenigingen van de betreffende corporatie die zich de behartiging van de belangen van de bewoners van woongelegenheden die door de verhuurder (corporatie) worden beheerd ten doel heeft gesteld.

### Artikel 3.2 6)

**Voordracht:** de Klachten Advies Commissie is uitdrukkelijk onafhankelijk, zowel van corporatie als huurders en krijgt binnen die onafhankelijke positie die verantwoordelijkheid om zelf voordrachten te doen voor nieuwe leden.

Om te voorkomen dat de indruk bestaat dat de huurders 'buiten de deur worden gehouden' wordt een (ad hoc) sollicitatiecommissie ingesteld waarin de corporatie en een afvaardiging van de huurders zitting hebben.

### Artikel 3.2 7)

**Relatie:** een geschil wordt nooit mede behandeld door een lid van de Klachten Advies Commissie die in directe of indirecte zin een relatie heeft met de huurder die de klacht heeft ingediend. In een dergelijke situatie zal het commissielid afzien van zitting bij de behandeling van het geschil.

### Artikel 9.3 8)

**Secretariaat:** De ambtelijk secretaris is de medewerker Bestuurszaken van HW Wonen.

# Aantekeningen

A series of horizontal dotted lines for taking notes, arranged in a vertical column on the right side of the page.

# Aantekeningen

A series of horizontal dotted lines for taking notes, arranged in a vertical column on the right side of the page.

# Aantekeningen

A series of horizontal dotted lines for taking notes, arranged in a vertical column on the right side of the page.

Formulier  
*Klachten Advies Commissie*

# Formulier Klachten Advies Commissie

De Regionale Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard is een officieel, onafhankelijk orgaan dat geschilsituaties beoordeelt en daarover onpartijdige uitspraken doet. De Regionale Klachten Advies Commissie staat ten dienste van de relaties van stichting HW Wonen.

Stuur uw aanvraag (in een voldoende gefrankeerde envelop) naar:  
Klachten Advies Commissie Hoeksche Waard, Postbus 1502, 3260 BA Oud-Beijerland.  
Vergeet u niet de benodigde bijlagen met dit formulier mee te sturen? Bedankt!

## Uw gegevens

Naam: : .....

Adres: : .....

Postcode: : .....

Woonplaats: : .....

Telefoonnummer : .....

E-mailadres: : .....

Wilt u de volgende vragen beantwoorden (gebruik zonodig een bijlage):

## Wat is uw relatie met HW Wonen?

huurder    medehuurder    ex-huurder  
 anders, namelijk .....

## Waarop heeft uw klacht betrekking? \*)

.....  
.....

Op welke datum is uw klacht ontstaan? .....

## Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met één van de medewerkers van HW Wonen?

nee  
 ja, namelijk met .....

dat overleg heeft plaatsgevonden op .....

## Heeft u zelf geprobeerd de klacht op te lossen?

nee  
 ja, op welke wijze en met welk resultaat:  
.....  
.....

### Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht?

- nee  
 ja, namelijk (a.u.b. een kopie van deze stukken meesturen):

.....

### Hoe moet naar uw mening het advies van de Klachten Advies Commissie luiden?

.....

.....

### Wilt u als de Klachten Advies Commissie de klacht behandelt, daarbij aanwezig zijn?

- ja  nee

### Laat u zich door iemand bijstaan bij de Klachten Advies Commissie?

- nee  
 ja, namelijk door : .....
- Naam : .....
- Adres : .....
- Postcode : .....
- Woonplaats : .....
- Telefoonnummer : .....

### Laat u zich door iemand vertegenwoordigen bij de Klachten Advies Commissie?

- nee  
 ja, namelijk door : .....
- Naam : .....
- Adres : .....
- Postcode : .....
- Woonplaats : .....
- Telefoonnummer : .....

### Ondertekening

- Plaats : .....
- Datum : .....
- Handtekening : .....

*\*) De Klachten Advies Commissie doet uitspraak over voorgelegde klachten die verband houden met:*

- de mutatieprocedure en mutatiekosten;
- de naleving van de huurovereenkomst;
- voorgelegde klachten over onderhoud en geriefverbeteringen, inclusief de klachten betrekking hebbend op de gedoogplicht van de huurder;
- het personeel van de corporatie en door de corporatie ingeschakelde derden -klachten betreffende de servicekosten en de kwaliteit van de geleverde goederen en diensten, voor zover deze niet voor behandeling door de huurcommissie in aanmerking komen.



## Algemene gegevens

Postbus 1502

3260 BA Oud-Beijerland

T (0186) 899 899, keuze 1

informatie